

2023年研究院工作年度总结(实用9篇)

总结是指对某一阶段的工作、学习或思想中的经验或情况加以总结和概括的书面材料，它可以明确下一步的工作方向，少走弯路，少犯错误，提高工作效益，因此，让我们写一份总结吧。相信许多人会觉得总结很难写？以下是小编为大家收集的总结范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

研究院工作年度总结篇一

营销经理年度工作总结及工作思路 导读：我根据大家的需要整理了一份关于《营销经理年度工作总结及工作思路》的内容，具体内容：经理是公司的日常经营管理和行政事务的负责人，由董事会决定聘任或者解聘。经理对董事会负责，可由董事和自然人股东充任，也可由非股东的职业经理人充任。今天我给大家整理了营销经理年度工作总结，... 经理是公司的日常经营管理和行政事务的负责人，由董事会决定聘任或者解聘。经理对董事会负责，可由董事和自然人股东充任，也可由非股东的职业经理人充任。今天我给大家整理了营销经理年度工作总结，希望对大家有所帮助。

营销经理年度工作总结一 在这里说明一下，为东风越野车公司配套的产品是我司给长丰猎豹供应的 hs-710v 及 hs-928b□ 为其做配套主要是考虑到宣传公司产品的需要，因东风越野研发的“东风悍马”及“东风铁甲”军用越野车影响力比较大。因其销量微小，在下面的总结中，将不做介绍。

第一季度办事处各市场所做的工作：

件改为 smt/ai)□产品性能比原先有了比较大的改善，因此公司仍然决定继续供应，但不主动追求市场份额的扩大，原因如下：

a.此产品利润为零，考虑到这里索赔不规范，利润几乎为一10%以上，扩大份额无意义;b.公司的价格与竞争对手相比无任何优势;-528v 已开始逐步取代 hs-180v□产品结构升级应在 20xx 年完成，按照此进度逐步减少 hs-180v 的供应量，扩大新产品的供应量。

考虑到以上因素，在第一季度，十堰办事处基本上只是按照其确定的份额供应老产品 hs-180v□努力配合好其生产计划。

2. 新产品新市场开拓方面的工作：

1)新产品方面：考虑到 hs-528v 主机在 20xx 年 11 月才批量供货，在此也把它作为新产品，加上已经开始进行的 d310 项目(包含收放机□cd□vcd□dvd 及天线、扬声器等)，十堰办事处的新产品主要有 3 个，下面分别给予介绍：

-528v 产品，由于徐州天宝的退出，目前我司此产品的份额为 100%，但是十堰凯歌恒龙 汽车电子有限公司(以下简称“十堰凯歌”)已开发出同样的产品，并于去年供应了 800 台(直供路线)，现在其正在紧密动作，准备再次进入配套体系，十堰办事处主要针对此情况给其设置门槛障碍。但是其价格为 220.17元，我司价格为 239.32 元，相对而言，其成本优势比较大，如果采购三科的降本压力持续增加，而我司的产品又不降价的话，其进入配套路线是迟早的事。

b.d310 项目的 hs-t1886 收放机，由于第一轮试制下来，发现的问题比较多，十堰办事处也将此信息及时地反馈给公司，现在公司方面的答复是在 4 月 20 日之前将基本解决好这些问题。

c.d310 项目的 hs-t2121 收放机，第一轮试制下来发现的问题现在基本上只剩下一个——面板灯光问题(东风商用车公司技术中心要求背景灯及按键灯光都为波长为 470nm 的蓝光)，

因此机原先灯光都是绿色，现改为蓝光的话要加上许多发光二极管，电路要重新设计，重新开模，可能成本也要上去，时间节点能否保证也还是一个未知数。

2) 新市场开拓方面：东风特种车身厂属于东风集团下面的东风实业有限公司，和东风商用车公司是相互独立的，其年产量大约为 40000-50000，收放机主要由十堰振鸿铭工贸公司及东风天成工贸公司 2 家进行配套，我个人比较看好这个市场，但是更加需要总部和领导的支持。

营销经理年度工作总结二 一、本年度工作总结 20xx 年即将过去，在这将近一年的时间中我通过努力的工作，也有了一点收获，临近年终，我感觉有必要对自己的工作做一下总结。目的在于吸取教训，提高自己，以至于把工作做的更好，自己有信心也有决心把明年的工作做的更好。下面我对一年的工作进行简要的总结。

渐取得客户的信任。所以经过努力，也取得了几个成功的客户资源，一些优质客户也逐渐积累到了一定程度，对市场的认识也有一个比较透明的掌握。在不断的学习产品知识和积累经验的同时，自己的能力，业务水平都比以前有了一个较大幅度的提高。

虽然之前一直在从事销售的相关工作，有一定的销售知识与经验，但比较优秀的成功的销售管理人才，还是有一定距离的。本职的工作做得不好，感觉自己还停留在一个销售人员的位置上，对销售人员的培训，指导力度不够，影响销售部的销售业绩。

二. 部门工作总结 在将近三个月的时间中，经过销售部全体员工共同的努力，讨论制定销售各环节话术，公司产品的核心竞争优势，公司宣传资料《至客户的一封信》，为各媒体广告出谋划策，提出“万事无忧德行天下”的核心语句，使我们公司的产品知名度在太原市场上渐渐被客户所认识。部门

全体员工累计整理黄页资料五千余条，寄出公司宣传资料三千余封，不畏严寒，在税务大厅，高新区各个写字楼进行陌生拜访，为即将到来的疯狂销售旺季打好了基础做好了准备。团队建设方面，制定了详细的销售人员考核标准，与销售部运行制度，工作流程，团队文化等。这是我认为我们做的比较好的方面，但在其他方面在工作中我们做法还是存在很大的问题。

从销售部门销售业绩上看，我们的工作做的是不好的，可以说是销售做的十分的失败。

客观上的一些因素虽然存在，在工作中其他的一些做法也有很大的问题，主要表现在1)销售工作最基本的客户访问量太少。销售部是今年十月中旬开始工作的，在开始工作到现在有记载的客户访问记录有 210 个，加上没有记录的概括为 230 个，一个月的时间，总体计算五个销售人员一天拜访的客户量 2 个。从上面的数字上看我们基本的访问客户工作没有做好。

2)沟通不够深入。销售人员在与客户沟通的过程中，不能把我们公司产品情况十分清晰的传达给客户，了解客户的真正想法和意图;对客户提出的某项建议不能做出迅速的反应。在传达产品信息时不知道客户对我们的产品有几分了解或接受的什么程度，在被拒绝之后没有二次追踪是一个致命的失误。

3)工作没有一个明确的目标和详细的计划。销售人员没有养成一个写工作总结和计划的习惯，销售工作处于放任自流的状态，从而引发销售工作没有一个统一的管理，工作时间没有合理的分配，工作局面混乱等各种不良的后果。

4)新业务的开拓不够，业务增长小，个别业务员的工作责任心和工作计划性不强，业务能力还有待提高。

三. 市场分析 现在太原消费卡市场品牌很多，但主要也就是那几家公司，现在我们公司的产品从产品质量，功能上属于上等的产品。表面上各家公司之间竞争是激烈的，我公司的出现更是加剧了这一场竞争战。但冷静下来仔细分析，我公司的核心竞争力，例如发卡资金的监管，山西省境外商户的数量与质量，以及我公司雄厚的资金实力与优质的客户资源，都是其他公司无法比拟的。

在太原市场上，消费卡产品品牌众多，但以我公司雄厚的实力为平台，加以铺天盖地的宣传态势，以及员工锲而不舍的工作劲头，在明年的消费卡市场取得大比例的市场占有率已成定局，打造山西省业内的第一品牌指日可待。

市场是良好的，形势是严峻的。在太原消费卡市场可以用这一句话来概括，在技术发展飞快地今天，明年是大有作为的一年，假如在明年一年内没有把销售做好，没有抓住这个机遇，我们很可能失去这个蓬勃发展的机会。

四. 20xx 年工作计划 在明年的工作规划中下面的几项工作作为主要的工作来做：

1) 建立一支熟悉业务，而相对稳定的销售团队。

人才是企业最宝贵的资源，一切销售业绩都起源于有一个好的销售人员，建立一支具有凝聚力，合作精神的销售团队是企业的根本。在明年的工作中建立一个和谐，具有杀伤力的团队作为一项主要的工作来抓。团队扩大建设方面，初步预计明年的销售人力达到十五人。组建两支销售小组，分别利用不同渠道开展销售工作。

2) 完善销售制度，建立一套明确系统的业务管理办法。

销售管理是企业的老大难问题，销售人员出勤，见客户处于放任自流的状态。完善销售管理制度的目的是让销售人员在

工作中发挥主观能动性，对工作有高度的责任心，提高销售人员的主人翁意识。强化销售人员的执行力，从而提高工作效率。

3) 培养销售人员发现问题，总结问题，不断自我提高的习惯。

培养销售人员发现问题，总结问题目的在于提高销售人员综合素质，在工作中能发现问题总结问题并能提出自己的看法和建议，业务能力提高到一个新的档次。

4) 建立新的销售模式与渠道。

把握好现有的保险公司与证券公司这一金融行业渠道，做好完善的计划。同时开拓新的销售渠道，利用好公司现有资源做好电话销售与行销之间的配合。

5) 销售目标 今年的销售目标最基本的是做到月月都有进帐的单子。根据公司下达的销售任务，把任务根据具体情况分解到每月，每周，每日；以每月，每周，每日的销售目标分解到各个销售人员身上，完成各个时间段的销售任务。并在完成销售任务的基础上提高销售业绩。销售部内部拟定 20xx 年全年业绩指标一千五百万。我将带领销售部全体同仁竭尽全力完成目标。

今后，在做出一项决定前，应先更多的考虑公司领导的看法和决策，遵守领导对各项业务的处理决断。工作中出现分歧时，要静下心来互相协商解决，以达到一致的处理意见而后开展工作。今后，只要我能经常总结经验教训、发挥特长、改正缺点，自觉把自己置于公司组织和客户的监督之下，勤奋工作，以身作则。我相信，就一定能有一个更高、更新的开始，也一定能做一名合格的管理人员。

20xx 年我部门工作重心主要放在开拓市场，选取渠道和团队建设方面。当下打好 20xx 年公司销售开门红的任务迫在眉睫，

我们一定全力以赴。

我认为公司明年的发展是与整个公司的员工综合素质，公司的指导方

针，团队的建设，个人的努力是分不开的。提高执行力的标准，建立一个良好的销售团队和有一个好的工作模式与工作习惯是我们工作的关键。

营销经理年度工作总结三 在公司工作了很多年了，从一个小小的业务员走到现在公司销售经理的位置，付出了多少努力和汗水，也许只有我自己知道了。不过我可以这样说，我付出的努力是常人的几倍，我才在自己的工作岗位上取得了一定的成功。

这一年走过来，酸甜中夹杂着汗水，努力和付出就会有回报，对我来说，在过去的一年取得的成绩还是很不错的，我觉得自己做的还是很好的。

自己 200*年销售工作，在公司经营工作领导魏总的带领和帮助下，加之全组成员的鼎力协助，自己立足本职工作，恪尽职守，兢兢业业，任劳任怨，截止 0*年 12 月 24 日，0*年完成销售额 1300000 元，起额完成全年销售任务的 60%，货款回笼率为 80%，销售单价比去年下降了 10%，销售额和货款回笼率比去年同期下降了 12%和 16%。现将全年来从事销售工作的心得和感受总结如下：

一、切实落实岗位职责，认真履行本职工作。

作为一名销售经理，自己的岗位职责是：

6、对工作具有较高的敬业精神和高度的主人翁责任感；7、完成领导交办的其它工作。

岗位职责是职工的工作要求，也是衡量销售经理工作好坏的标准，自己始终以岗位职责为行动标准，从工作中的一点一滴做起，严格按照职责中的条款要求自己的行为，在业务工作中，首先自己能从产品知识入手，在了解技术知识的同时认真分析市场信息并适时制定营销方案，其次自己经常同其它销售经理勤沟通、勤交流，分析市场情况、存在问题及应对方案，以求共同提高。在日常的事务工作中，自己能积极着手，在确保工作质量的前提下按时完成任务。

总之，通过实践证明作为销售经理技能和业绩至关重要，是检验销售经理工作得失的标准。今年由于举办奥运会四个月限产的影响，加之自己对市场的瞬息万变应对办法不多而导致业绩欠佳。

二、明确客户需求，主动积极，力求保质保量按时供货。

工作中自己时刻明白销售经理必须有明确的目地，一方面积极了解客户的意图及需要达到的标准、要求，力争及早准备，在客户要求的期限内供货，另一方面要积极和客户沟通及时了解客户还款能力，考虑并补充完善。

三、正确对待客户投诉并及时、妥善解决。

关部门人员制订应对方案，同时应及时与客户沟通使客户对处理方案感到满意。

四、认真学习我厂产品及相关产品知识，依据客户需求确定代理的产品品种。

熟悉产品知识是搞好销售工作的前提。自己在销售的过程中同样注重产品知识的学习，对公司生产的涂料产品的用途、性能、参数基本能做到有问能答、必答，对相关部分产品基本能掌握用途、价格和施工要求。

营销经理工作总结

营销经理年度工作总结

酒店营销经理工作总结

2020营销经理年终工作总结

酒吧营销经理工作总结

研究院工作年度总结篇二

时光飞驰，转眼间20xx年又将要过去了。这一年在处领导的正确指导下，在同事们的支持和帮助下，我从严要求自己，按照处里的要求，认真的完成了领导下达的各项任务。通过一年来的学习与工作，工作模式上有了新的突破，工作方式也有了较大的改变，我感觉自己的工作技能上了一个新台阶，从根本上摆脱了过去只能埋头苦干，不知总结经验的现象。现就今年的工作情况总结如下：

一、在日常工作方面

热爱自己的本职工作，工作态度端正，认真负责，能够正确认真的对待每一项工作。工作投入，有效利用工作时间，坚守岗位，并严格要求班组成员遵守劳动纪律和处里的各项规章制度。认真，按时，高效率地完成了处领导下达的各项任务。同时还积极配合其他同事做好工作，并在其他同事有事时能够顶岗。

二、在学习方面

积极参加每周五单位举行的思想政治学习，随时了解和听取各种会议精神。按时参加每周一早上的生产调度会并积极地

献言献策，及时探讨和解决日常工作中的各项难题。积极主动的学习污水处理专业知识。遇到难题不怕麻烦，向领导请教，向同事学习，自己摸索实践，不断提高自己的理论水平和综合素质。

三、在作风上

能遵章守纪，团结同事，求真务实，乐观上进，始终保持严谨的

工作态度和一丝不苟的工作作风。勤勤恳恳，任劳任怨，勤俭耐劳，始终做到老老实实做人，勤勤恳恳做事。

总结一年来的工作，尽管有了一定的进步和成绩，但在一些方面还存在着不足。比如有创造性的工作思路还不是很多，个别工作做得还不够完善，在工作中比较粗心，在理论方面还是了解的太少。

今后的日子里，我会将扎实的工作作风，认真的工作态度，成熟的工作经验带入工作中，并不断克服工作中的不足之处。以后的工作中我依然会以“踏实认真”的原则不断认真的完成领导交给我的每一项任务。努力完成日后的工作计划，将工作更上一个新的台阶。

研究院工作年度总结篇三

我是污水处理厂的一名新职工，而回首这一年的工作，我感慨颇多。在工厂领导的正确指导和悉心关怀下，我厂沿着科学发展的路线不断前进，逐渐走向成熟，为察素齐的环保事业做出了杰出的贡献。而我个人，也随着厂子的进步得到完善和提升，理论水平和技术管理能力有了大幅的跨越。接下来，我从以下几个方面进行工作总结，并诚挚地希望各位领导 and 同事们给予指导。

一、在工作态度方面，我思想端正，求真务实，能以积极上进的态度对待工作，一丝不苟，敬业奉献。我深知，我的工作 是光荣的、伟大的、高尚的，在这个大力提倡科学发展、和谐社会的时代，低碳、绿色、清洁、环保是永恒的主题。我国国民经济与建设的十二五规划纲要建议中也提出，要坚持把建设资源节约型、环境友好型社会作为加快转变经济发展方式的重要着力点。所以，我怀着朴实的态度，勤勤恳恳工作，时刻走在前列，在思想上视工作高于一切。

二、在工作业绩方面，我积极创先争优，严格把关，不断优化管理方法和思路。20xx年9月我厂开始正式运行，我在最短的时间内熟悉设备和新的操作程序，使新设备在最大程度上发挥了作用，提高了工作效率。当然，这与同事们的密切配合是息息相关的，全厂职工们的团结和融洽也是我工作中的重要动力。

己存在的差距，在新的一年里，我也要不断加强学习，与时俱进，创新思想。同时保持自身经验丰富、沉稳持重、任劳任怨的优点，改进方法，提高效率，保证污水净化过程的安全、高效。

回首过去，几多风雨；展望未来，信心满怀。相信在工厂领导的带领下，在同事们的支持下，我会继续努力，争取创造更好的成绩，期望大家给予监督和指导！也相信我们的污水处理厂实现新的辉煌！

肖巴图

20xx年10月16日

研究院工作年度总结篇四

为在20xx年能够扬长避短，更好适应自己的岗位，现将工作总结及20xx年的工作计划制定如下：

一、20xx年存在的不足及问题

每天手工抄写市内理货单，偶有型号、数量的差错；退货登记漏单一次。针对以上的不足，我每天对抄写的理货单再次和每天发货的电脑明细核对，把错误率降到最低，如有差错要在货物发出前解决；至于漏单现象我的方法是：有退单当天登记、及时和市场部联系并确认，如有问题及时解决。

对定制箱型号及发货情况这块不够熟悉，增加张镖的工作量。我将会在20xx年工作之余多学习并了解定制箱型号及留意发货情况和仓库库存情况。由于不熟悉定制箱，所以有时定制箱发走了，入库单开下来(不经过仓库直接从装配拉走)而送货单迟迟不到位，形成的“死账”，不能及时发现并做出更正(目前是张镖在做)。

二、20xx年的工作计划

1、要对数据敏感、负责，单据与实物相符，不得有丝毫懈怠

在工作中对数据敏感是一个库管工作者必备的素质，发货、出入库交接以及货物的周转，都是实物的运动，在库管员的监督下负责单据与实物一定统一，没有误差。

2、定期做仓库盘点、抽查的工作，保证帐物卡相符，保证库存报表数据的准确性，真实性。

盘点对于仓库是一项非常重要的不可缺少的工作程序，盘点的目的是为了查明物品的可用程度；同时为生产计划和销售计划提供更加准确的依据，更好把握最低库存量和最高库存量，从而达到有效库存。

3、增强自身的学习提高工作能力，提高对组员、部门的沟通、协调能力。

工作之余学习仓库方面的知识、接受新概念。例：“0”库存、企业物流——企业的第三利润源泉、传统仓储和现代仓储概念上的区别等；创造一种良好的氛围，加强协作精神和团队精神，以使组员不以完成为目的，以做好为最终目的；与其他部门沟通时候，把握这个沟通原则：大家都是同样的工作目标，大家之间没有矛盾，有什么问题我们怎么一起解决。

4、建议对库存报废品进行定期整理及处理和填报、分析形成的原因。

呆滞品放的时间长，不但不会增值只会贬值还增加库存量，其实库存量越多只能证明公司周转率越低！企业越大仓库越重要，企业越来越注重“0”库存的概念，也越来越反对仓库的积压，这也是传统行业最需要改进的地方；及时处理了呆滞品不仅降低了物品的浪费，还能节约了原材料，降低了公司的生产成本，并改善了仓库物品堆放的紧缺现象；其实物品就是物化了的钱，仓库就是管理钱的口袋，要想做到真正管好口袋里的“钱”就得知道呆滞品形成的原因，采取必要的措施避免浪费。

我们走过20xx走进20xx□从末日到重生转眼又是全新的一年！在新的一年里我会通过总结，把优势继续用于在新的一年里的工作，并有针对性、计划性的去改变总结出来的不足和缺陷，在今后工作中加以提高和改进。

在此祝各位领导和各位同事身体健康！万事如意！新年快乐！

研究院工作年度总结篇五

转眼间20xx年很快就过去了，回首过去的一年，在公司的正确领导和相关部门的密切配合下，我始终坚持以科学指导，落实科学发展观，以“想干事、会干事、干成事”为目标，认真履行职责，圆满完成各项工作任务。为了今后更好地做好生产工作，总结经验，提高工作方法和效率，克服不足。

现将20xx年工作完成汇报如下：

一、注重理论学习，不断提高自身素质，努力提升工作能力。

提高自身素质的基础是学习，提升工作能力的源(我们一定会做的更好)还是学习。在去年的一年中，由于工作经验的欠缺，我在实践中暴露出了一些问题，有了这些欠缺的经验，现在的我工作起来明显会感觉比以往更加的顺手，其实所谓事倍功半，就是每天都要尽可能地累积进步，哪怕只是几处“微不足道”的细节，天长日久下来也是一笔可以极大助力工作的财富。

二、爱岗敬业，认真履行工作职责，努力提升工作质量

继续发扬干一行，爱一行的工作作风，以高度的责任感、使命感和工作热情，积极负责地开展各项工作。努力熟悉各项工作。在不断提高自身素质的同时提高员工的整体技能，便于更好的完成各项生产任务。我始终坚持以认真、负责、一丝不苟为工作宗旨，认真完成好上级交给的各项工作，做到不辜负领导信任，不愧对同事的支持尊重。

俗话说“火车跑的快，全靠车头带”。在生产时，经常在车间、现场进行检查，发现问题及时处理，提高工作效率。设备出现故障时，我并极时抢修外理，放假前，我带领全班人员认真做好领导交给的各项工作，无论是清理现场卫生还是在机器保养，我都身先士卒，积极参加，与员工同甘共苦。

三、发挥班组长的带头作用

班组长的工作直接影响车间的工作质量。因此，车间不定期召开班组长会议，将发现的问题及情况作详细的分析和讨论，使员工熟练地掌握正确的生产操作技能，另一方面，又针对发生事故或发生异常情况时，所应采取的紧急处理措施进行指导，努力提高班组长的安全技术水平和对事故发生的应变

处理能力。要求班组长不断加强学习，提高自身素质，要求班组长不但能做好车间的生产工作，还能熟练使用车间机器设备，并掌握设备原理，掌握一定的修理技能，真正发挥车间模范带头作用。

五、抓好安全工作

强调班组建设要坚持以人为本，以树立班组团队为核心，以强化班组管理为重点，以打造安全为主线，并提出一些与安全生产密切相关的要求：

- 1、树立安全生产责任意识。把安全放在心里，把过去嘴上讲安全变成了现在心中想安全。形成安全工作天天讲，人人抓的良好局面。
- 2、切实做好班中巡回检查工作，对生产设备的运转情况，对生产设备各系统进行巡回检查，以便及时发现异常情况，采取措施消除隐患，排除故障，防止事故的发生。
- 3、严格执行交接班制度，要求交接班人员必须面对面将生产、安全等情况交接清楚，做到不清楚就不交班，防止因交接班不清楚而危机生产安全。
- 4、严格穿戴公司的劳动保护用品，保护自身的安全健康。通过我们的努力，生产车间20xx年无安全生产事故的发生，确保了安全生产。

感谢领导的支持和同志们的帮助，在此对车间领导和班员表示衷心的感谢！以上是我对一年来思想、工作情况的总结，不全面和不准确的地方，请领导和同志们批评、指正。在以后的工作中，我将做好个人工作计划，制定目标，使自己的工作做到更好，不负同事们的期望，不辜负领导的信任。

三班班长：陈红星

20xx年1月8日

研究院工作年度总结篇六

呼叫中心是充分利用现代通讯与计算机技术，自动灵活地处理大量各种不同的电话呼入和呼出业务和服务的运营操作场所。今天本站小编给大家整理了呼叫中心年度工作总结，希望对大家有所帮助。

年初我很荣幸×客户服务中心一员从进入客服中心之日起我把客服中心视同家中心每一位员工都是亲人不论是公司正式员工还是聘用员工无论是年纪大员工还是刚进入社会女孩她们性格、兴趣我了如指掌她们喜怒哀乐都让我牵挂于心相互信赖无话不谈在沟通中她们倾诉委屈释放压力在放松中调整心态保持阳光心情她们眼中我不仅是中心负责人更是她们工作和生活导师我常与她们分享工作和人生快乐心法：即做人要有品德做事要有品质生活要有品位指导年轻员工怎样去工作如何去生活真正让员工感受到工作快乐从而把握着幸福生活。

两年来我将关爱体现在生活最小细节中把真情融入工作每一环节里从爱心出发相互理解真心相待赢得了员工尊敬和认同这是我人生最大财富！我骄傲是公司最友爱团队我自豪我是优秀团队中一员！

所谓团队单纯理解为特定范围一群人而应是大家同一目标声音一起努力团体这一团体是否团结是否有凝聚力是否有相互学习、知识共享决定了团队战斗力它是影响单位或部门发展关键因素之一。

“众心齐泰山移”我深知：无论多么优秀管理人员其个人能力是有限而众人智慧是无穷怎样去设计客服中心内部文化激发每一位员工爱岗敬业、积极向上工作热情创建一支富有凝

聚力和战斗力学习型团队让每员工具有归属感和职业自豪感这是自客服中心成立之日起至今一直是我孜孜追求境界和竭力奋斗目标。

×号在公司团队建设中是难度系数最大单位中心员工年龄差别大用工方式不统一薪酬待遇偏低工作烦琐压力大个人素质要求高而且在工作中经常不被理解遭遇委屈是家常便饭“客服中心是防火墙话务员是灭火器”这是×号日常工作真实写照常戏称“客服中心对外是矛盾汇集中心对内是克服困难中心”事实确如此面对现状如何在这种情况下舒缓员工压力?怎样防止服务过程员工自我情绪失控而产生负面影响?通过样方式和途径去激发员工工作和学习热情增强员工对岗位认同感对企业忠诚度是我常常思考和需解决实际问题。

管理是观点是服务更是艺术激励与日常管理与团队建设密切相关不可分割客服中心激励工作具有人力资源管理共性也有它特殊性大家都知道无论任何单位发展都离不开全体员工创造力和积极性虽然物质激励仍然是衡量员工自身价值重要指标但事实上在特定环境下精神激励作用在一定程度上超出了物质奖励意义我认为：有激励就有动力有期许就有冲刺有认同就会产生归属感两者之间是作用力与反作用力关系基于这个观念在×号日常管理中将激励措施面向所有员工我关注每个员工一点一滴进步表现量体裁衣灵活运用一张满意笑容赞许眼光一句肯定话都会员工“温馨服务天天进步”动力重视员工欣赏员工塑造员工点点滴滴积累就形成了团队合力保证了中心整体服务水平不断提升和各项目标顺利完成。

我常常告戒和勉励同仁：面对市场面对客户所呈现必须是最好的已与电信溶为一体站出来就代表着随州电信！

二、细化基础管理量化绩效指标营造了公平、公正、公开考核氛围

标杆要定位管理要精细指标要量化评价要公允这是我对客服

中心日常管理工作简单概括。

以正面引导为主大胆执行分公司绩效考核精神结合中心实际针对不同岗位进行了分工分别制定了岗位职责给每一员工下达了绩效考核指标设置优质服务明星岗在细化、量化员工工作任务同时提出工作具体要求和标准使每个员工对应承担职责做到心中有数客观评价公平看待他人最大限度发挥员工工作积极性营造了积极向上、争先创优竞赛氛围。

时光荏苒、日月如梭，这一年来，在部门领导以及主任的关心、帮助下，努力做到爱岗敬业，恪尽职守，以务实的工作作风、坚定的思想信念和饱满的工作热情，较好地完成了自己的本职工作和领导交办的工作。我紧紧围绕提高呼叫中心工作效率以及工作质量这两个重点，充分发挥岗位职能，不断改进工作方法，促进呼叫中心工作效率的提高，较好地完成了各项工作任务。现简单总结如下：

首先，由于不断有新小区的开发，我们业务量也在持续增加。这一年来共接到电话近次。其中报修电话近次，其中突发事件近次。在受理突发事件时都在第一时间上报相关部门及各领导，并做好和用户之间的沟通，学会忍耐和宽容，需要包容和理解用户。故障恢复后也会第一时间回访用户情况并向各领导报告。

其次，对用户采取友好的态度，回访用户也是很重要的可以了解用户对于我们服务的一些意见，有助于了解维修人员的维修情况与用户的建议。

作为一位优秀的客服人员要具备亲和、专业、真理瞬间的条件，因为确保用户满意的关键人物是每一位接听用户电话的员工。

最后，客服人员替用户解决问题的第一件事永远是处理用户的情感，情感服务也是工作的一部分，遇到用户不满的时候

要正确态度及时处理。要做到令用户满意，以构筑良好客服关系为服务目标。

在这一年的工作中也领悟到在工作中心态很重要，工作不仅要有激情还要有着积积极的思想和平和的心态才能促进工作进步，不断提高自己。不过在以后的工作中也还是需要吸取他人的经验来弥补自己的不足，不断丰富自己的专业技术知识才能更好的帮助用户，让自己更进一步。

我将努力改正过去工作中的不足，继续认真工作，时刻坚持不懂就问，不明白就多学的态度，与同事多合作，与领导多汇报工作情况，来更好的完成本职工作，合理安排工作，为公司的发展尽一份力。

对于客服呼叫中心来说，培训是一项比较重要的工作，因为客服代表的服务水平直接反映了公司的服务质量，只有对客服代表进行持续地业务及技能的培训，才能不断地提高员工的工作水平，从而全面提升公司整体形象，增强企业的综合竞争力。

20xx年第一季度我部门的培训工作始终以“客户的事情是最大的事情”为理念，以全面提高客服代表的服务水平为客户优质服务为目标，积极建设学习型中心、培育学习型员工。具体总结如下：

一、在职员工培训工作情况

20xx年第一季度我中心共举行内部培训18场。其中业务培训占78%，系统操作培训占5%，规章制度与职业道德培训占11%，服务技能及心态培训占6%。共举行考试3场。

其中业务方面的培训，着重点为省分每月下发的培训质检重点业务及总部拨测的热点问题。如3g合约计划、沃家庭、国际漫游业务、校园1+、灵通转g等重点业务，这些业务培训既

有效保障了拨测成绩，也满足了客户的咨询需求。

系统操作方面，因3月中旬客服呼叫系统由原3.0升级到6.0，系统在操作界面及功能上有了较大的改变，我中心及时组织了客服代表培训，保证了客服代表对新系统的操作熟练度，实现了系统操作的平稳过渡。

为提高客服代表与客户沟通能力，我中心针对日常录音进行分析，结合实际案例，理论联系实际，深入浅出的对沟通技能及语言表达技巧做了培训，通过培训客服代表认识到了工作中存在的缺陷并做出了改进。

为更好的规范员工的行为，创建和谐班组。我中心对20xx年公司及部门规章制度、绩效考核等方面做了培训。通过培训大家更深刻的认识了自己的本岗位要求，对于日后班级管理工作的顺利进行做了准备。

二、健全了新人岗前培训流程

并要求学员每天记录来电。第二周以新员工试接电话为主，带教老师负责跟听和工单审核。

通过新员工培训体系的建立健全，使得新员工培训工作能够有步骤、有计划的、有目标的进行，大大提高了培训效果，缩短了新员工的学习历程，使其能更早的实现独立工作，以解决中心的人员少，话务量大的困难。

三、在岗员工考试分析

第一季度我中心共举行三次大型考试，其中实操类两次，卷面类一次。通过考试发现员工无论是在业务还是技能方面都存在着较大的差距，水平参差不齐。平均水平在90分以上，但有个别员工成绩总是在70分上下，针对这一情况，及时展开分析，发现这类员工学习积极性较低，集体荣誉感不强。

为改变这一状况，我们一方面开展个性培训，因材施教。另一方面加大考核，做到有培训就有抽查，有抽查就有考核，有考核就有提高。积极寻求解决办法。通过以上措施，部分员工已在思想上重视起培训工作，学习积极性也有了些提高。

以上就是20xx年一季度以来我部门培训工作的一些基本情况。为更好的做好下一季度的培训工作，全面推动中心服务水平的提高，做为培训岗位会在以下几个方面继续努力：1. 增强培训针对性，使培训内容与实际业务需求挂钩。

2. 提高全员培训意识，提高员工学习积极性。

3. 丰富培训形式，开展员工自我培训与互补培训。

4. 授课形式灵活多样，提高与学员的互动性。

5. 培训目的明确，做到有培训、有考核、有提高。

一个看似简单的培训工作，做起来并不容易。从调查培训需求、制定培训计划、培训资料的搜集整理及培训课程的开展、培训效果评估，每个环节都非常重要。一个小细节的疏忽会影响整个培训效果。一个好的培训制度加上一个正确的培训方法，相信在未来的工作中会促进客服工作更上一层楼。

一、xx年工作情况

1. 恪尽职守，认真完成本职工作

一是认真对待来电，服务热情周到。

作为呼叫中心的一名英语客服代表，机票专席。

我认真地对待每一通来电，严格遵守各项服务流程，用适当的语音，语速以及表达方式为旅客提供热情专业的服务。

把简单的事情重复做，把重复的事情耐心做。

我的努力也得到了旅客的认可，曾多次在电话中受到旅客的表扬。

另外，满意度，挂机率等绩效考核也是几度排名第一。

二是扩展营销范围，提升营销业绩。

在机票预定服务开通以来，我主动向身边亲朋好友宣传机票业务，也争取抓住电话中每一个契机进行营销。

提升了自己的营销技巧，每月超额完成了营销任务，并且名列前茅。

三是统筹培训工作，高效完成任务。

作为呼叫中心的内部讲师，我努力学习课件制作，协助领导制定新老员工的培训计划，合理安排培训时间布置培训场地，编写并批阅月考试卷，圆满高效地完成了本年度的培训任务。

2. 稳中求进，提高自身综合素质

在做好本职工作之余，为了使自己得到更全面的锻炼，我积极参与qc成果发布，并获得省级以及国家级奖项。

在“长沙机场夏令营”活动中担任主讲，带领参与活动的二十多位家长孩子参观机场，了解乘机安全知识，得到了一致好评。

在信息部组织的“百日劳动竞赛”中，我和团队成员一起获得“最佳服务奖”。

工作重要，身体更重要，为了提高身体素质，我坚持练瑜伽，

散步，也参加了“橘子洲头马拉松比赛”。

年工作计划

1. 巩固业务，细心服务

温故而知新，将自己已掌握的业务知识系统化，精简优化服务话术，总结自己和其他同事出现过的差错。

争取在今后的工作中做到沟通零距离，业务零差错，服务零投诉。

2. 思学结合，提升技能

从乘机咨询，到投诉受理，再到机票，贵宾服务预定，呼叫中心的业务在不断深化。

我意识到热情耐心的服务已经不能满足岗位的需求。

新的一年，我将不断加强学习，提升营销意识，掌握营销技巧，积累营销经验以适应新的岗位要求。

3. 培训创新，与时俱进

培训作为信息传递，技能传递的重要手段对呼叫中心业务的发展起着至关重要的作用。

作为讲师，我将从培训制度，培训内容，培训方式等方面创新思路来达到培训预期的效果。

研究院工作年度总结篇七

旅游行业是一个综合性产业，其涉及的领域比较宽泛，与其

他行业交叉融合。旅游行业在我国迅速发展，成为朝阳产业。今天本站小编给大家整理了旅游行业年度工作总结，希望对大家有所帮助。

回顾即将过去的20xx年公司全年工作情况，概括起来说：在董事会的正确领导下，全体职工团结一心，奋发努力，使旅游事业更加繁荣兴旺，硕果累累。经济效益、社会效益、环境效益全面提升，呈现出一派欣欣向荣的景象，令人深受鼓舞。20xx年景区共接待国内外游客x人，公司全年营业收入、实现利税均比20xx年有较大幅度增长，为地方社会经济发展，财政增收做出了应有的贡献。

一、创新思维结硕果

20xx年公司董事会以创新思想为指导，以景区发展为目标，开始从一个单纯的观光型景区向度假景区逐步转变，开启了新的游线，新的产品和项目在紧锣密鼓的筹建中。进一步加强景区的基础设施建设，提升整体服务水平，增强景区的综合竞争力。20xx年建设的项目有：莲花度假酒店、万平米仙会仙殿、第三条跨罕台川拖挂式索道以及上下四车道高速路连通景区的旅游专线。累计投入建设资金。

二、文化产业方兴未艾，文化活动丰富多彩

旅游景区在20xx年被国家旅游局评定为5a级旅游景区，被国家文化部批准为国家文化产业基地。20xx年度在党的xx届三中全会精神鼓舞下，景区文化活动和文化产业呈现出欣欣向荣、蓬勃发展的势头。

1。20xx年元月1日到5日。20xx年7月10日到15日，我公司与中国摄影家杂志社合作，举办了两届国际摄影周。每一届活动都吸引数百名中外摄影人踊跃参与。今后国际摄影周活动将继续举办下去，争取经过数年努力，将这一文化活动打造成

旅游文化品牌而走向世界。

2、在文化产业发展发面□20xx年景区也有了较快发展，取得较好成绩。沙漠艺术宫作为景区的文化艺术殿堂投入使用□20xx年景区共演出传统剧目鄂尔多斯婚礼x多场次，接待游客近x万人。

三、加强职工队伍建设，提高职工工资福利待遇，增强企业凝聚力

为适应旅游事业蓬勃发展大好形势，公司董事会高度重视职工队伍建设，采取了一系列积极措施。

1、由于景区服务项目增多，活动范围扩大，企业对用人数量有了较大的需求，为社会提供了更多的就业岗位□20xx年公司新增职工x多人。其中招聘大中专毕业生达x多人，从兴安盟招工x多人。经过培养锻炼，有些职工已走上了公司部门负责人的领导岗位。

2□20xx年公司根据自身经济实力的增长情况，大幅度提高了公司职工工资待遇和生活福利水平，平均每人每月增加x元。为此，公司全年员工工资增加支出x万元，公司又另外投入资金x万元用于职工奖励、福利、交纳医疗保险、组织员工外出旅游，公司发展成果汇集到每一个职工，极大的激发了职工的工作热情，增强了企业的凝聚力。

3、加强职工素质培训，提高职工服务意识和业务技能。公司利用多种形式对职工进行思想品德、文化知识等方面培训，提高职工公德意识和职业道德观念□20xx年公司为职工建立了图书室、阅览室、健身房和乒乓球室，购置数千册优秀图书，丰富了职工业余生活，保障职工身心健康。

4□20xx年全年工作中，公司各部门涌现出不少工作成绩突出

的先进集体和优秀个人。今天将有x个先进集体和x个先进个人要受到表彰和奖励。他们为了公司事业的发展，刻苦学习、勤奋工作，在平凡的岗位上做出了不平凡的贡献。他们是大家学习的榜样和楷模。

四、谦虚谨慎、戒骄戒躁、继续努力进取

大家都还牢牢记得：公司未来的发展目标，是要通过全体职工的共同努力，把景区建设成一个绿色、环保、节能、低碳型自然生态旅游区，实现景区由观光型向休闲度假型景区的转变，成为国内外游客所选择的旅游目的地。为此，公司对20xx年工作的总体部署有以下几个方面：

- 1、继续加大管理力度和投资力度，争取早日完成重大基础设施和服务项目的竣工使用。
- 2、贯彻落实党的xx届三中全会精神，加快景区文化产业建设。加快文化产业发展步伐，争取将其成为景区新的经济增长点。
- 3、进一步加强职工队伍建设，做好20xx年职工招聘工作。须向社会广泛招聘员工，重点是招聘大中专毕业生和达旗当地农民工。
- 4、在新的一年里，公司要加强创建5a级景区的领导力量，做到组织机构健全，规章制度健全□5a建设作为长期和常态工作来抓。
- 5、继续加强企业内部管理，改善职工生活环境，提高工资福利待遇水平，把公司建设成为一个让社会人人羡慕的企业。通过我们自身不懈努力，公司经济效益也会越来越好。公司将根据企业经济实力增长不断改善职工生活环境，提高每个职工的生活福利待遇和工资水平，并加大对职工的培训力度，为职工营造一个良好的发展环境。

同志们：公司20xx年各项工作得到上级认可，受到上级好评和表彰。在20xx年，公司分别荣获市旅游局、工商局、达拉特旗旗委、鄂尔多斯总工会、授予的诚信旅游企业、优秀基层党组织、五一劳动奖状等光荣称号。又被自治区旅游局推荐为全国旅游系统先进单位。我们要倍加珍惜这些荣誉，化作鞭策和鼓励我们继续前进的强大精神动力。同志们：让我们紧密的团结在公司董事会的周围，同心同德，共同努力，聚精汇神搞建设，一心一意谋发展，我们的奋斗目标一定会实现，旅游事业的明天一定会更加美好。

时光如梭！转眼间我来到和美旅行社已经半年的时间了。在这半年的时间里，对于刚从学校毕业的我来说，自己懂得了如何适应初入社会的工作生活，并从中更加了解旅行社的实际运作。为了更好地完成工作，总结经验，扬长避短，提高自己的工作能力，现将工作情况总结如下：

自20xx年7月19日工作以来，我努力适应新环境，认真向各位同事学习，遇到许多未接触到的事物或者困扰的问题时主动请教，工作能力逐步提高。刚进入新的工作岗位时，有强烈的不安感，对于新环境，充满未知甚至有点胆怯，好在经过一段时间的相处，发现同事都很热情，经常在日常工作生活中给予我帮助，渐渐抹去了我心理的不安，慢慢的融入到这个大家庭来。

我入职这半年公司正处于创星阶段，所以除了日常工作之外，对创星工作接触也较多。评星是整个公司每位员工的工作，大家在办公室主任的带领下，认真完成分配的评星任务，这让我看见了我们公司的凝聚力和向心力。

踏入新的工作岗位后，经过半年的锻炼，使自己对这份工作有了更多更深的认识。对于工作或者说事业，每个人都有不同的认识和感受，我也一样。对我而言，我通常会从两个角度去把握自己的思想脉络。

首先是心态，套用米卢的一句话“态度决定一切”。有了正确的态度，才能运用正确的方法，找到正确的方向，进而取得正确的结果。具体而言，我对工作的态度就是选择自己喜爱的，然后为自己的所爱尽自己最大的努力。我一直认为工作不该是一个任务或者负担，应该是一种乐趣，是一种享受，而只有你对它产生兴趣，彻底的爱上它，你才能充分的体会到其中的快乐。我相信我会在对这一业务的努力探索和发现中找到我工作的乐趣，也才能毫无保留的为它尽我最大的力量。可以说，懂得享受工作，你才懂得如何成功，期间来不得半点勉强。其次，是能力问题，又可以分成专业能力和基本能力。对这一问题的认识我可以用一个简单的例子说明：以一只骆驼来讲，专业能力决定了它能够在沙漠的环境里生存，而基本能力，包括适应度、坚忍度、天性的警觉等，决定了它能在沙漠的环境里生存多久。具体到人，专业能力决定了你适合于某种工作，基本能力，包括自信力，协作能力，承担责任的能力，冒险精神，以及发展潜力等，将直接决定工作的生命力。一个在事业上成功的人，必是两种能力能够很好地协调发展和运作的人。

在今后的工作中，我会加倍的努力学习专业知识，掌握更多的业务技能，为将来的工作打好坚实的基础。遵章守纪、团结同事、务真求实、乐观上进。

经过半年的时间，我觉得公司目前还有以下几个方面做的还不够到位，有待改善：

- 2、领导对普通员工的日常工作生活关心不够，很少和员工谈心；
- 3、日常管理工作不到位。

在新的一年里，我希望和公司共成长，求发展，互助共赢！

通过20xx年的学习，我个人最大的收获是，在领导的正确领

导和同事们的团结合作关心帮助下，完成了各项工作任务，在业务素质和思想政治方面都有了进一步的提高，对新时期我党的路线、方针、政策有了进一步的认识，“与时俱进”理念更加强化，对自己也有了更加深刻的了解，进一步发现了自己存在的问题和不足，具体表现如下：

一、20xx年工作总结

1、提高素质与思想认识。在领导的正确领导及同事们的关心帮助下，了解到想要干好工作，就要有良好的工作作风，做到学习与实践相结合，努力从头干起，坚持不懈搞好服务。通过领导的指导教育和系统的学习，我在业务素质和思想等方面都有了进一步的提高。

2、加强学习，提高专业水平。领导告诉我们要勤学习、精本质、乐奉献、诚待人、实处事、严于律己，要有吃苦耐劳精神，所以我努力学习基本知识、各项法律、法规、条例，及时了解、掌握旅游发展的新动向、新经验，努力向领导同志学习，树立高度的服务意识，服务态度和蔼、热情、耐心、细致。一是我们积极为《乡村旅游手册》进行了各景区、旅游线路、农家乐及重点村的深度考察，在月底拿出了初步成果。二是在质监所积极做好各项工作，与旅游经营者签订“旅游安全目标责任书”；积极参加“安全生产月”宣传咨询日活动并设置咨询台；做到认真及时受理投诉案件，做好记录；做好了各季节的安全工作，及时下发安全文件；旅游项目方面，做到了每月及时与项目负责人进行沟通。

二、存在的问题和不足

1、在日常生活中，在保持和发挥先进性方面，时时处处保持先进性这根“弦”绷得还不够紧，降低了对自己的要求和标准。

2、在学与做、知与行的关系上处理得不好。有时忙于工作而

忽略了学习，有时忙于学习而忽略了工作，虽想全面协调，但无行之有效的计划，虽想平衡兼顾，却常顾此失彼。工作任务重后，新知识长进不大，已学知识却在滑坡。

3、在20xx年的学习工作中，虽然有了一点进步，但仍然还有很多的不足之处，专业知识和自身的综合素质有待提高。

4、工作统筹计划和科学安排不够全面，工作程序不够规范。

三、今后努力的方向

1、牢固树立“与时俱进”思想，不断提高学习和工作的自觉性，用先进的理念和方法引导具体的工作，努力做到“做则有效、效且从优”。

2、牢固树立共产党人的人生观、价值观，努力做到办实事、办好事。

3、努力学习专业知识，提高自身的综合素质，科学安排工作计划，规范工作程序。

在今后的工作中，在领导的正确领导下，我要进一步明确“为什么做、怎么做”这一根本性问题，提高认识、修正错误、检讨不足，在今后的工作中，我会积极努力做好各项工作，努力学习，锻炼自己，扩大自己的知识面，加大工作力度，克服不足，努力学习专业知识，提高自身综合素质，规范工作程序，取得更加优异的工作业绩。

研究院工作年度总结篇八

20__年，公司领导高度重视安全管理工作，始终将安全管理工作放在首位，坚持“安全第一，预防为主，综合治理”的原则，认真落实各项安全生产活动方案，扎实细致地开展安

全工作，具体总结如下：

一、认真落实安全生产责任制20__年元月，公司召开20__年度安全工作会议，组织公司领导与各各分厂、部门等签订了安全生产责任状。随后，各分厂及部门逐级分解，厂部长与工段，工段与班组，班组与个人，层层落实安全生产责任，明确目标，责任到人，形成了一个领导有力、组织健全的安全管理体系。安全管理部认真督导，狠抓落实，使安全生产责任制落到了实处。

二、深入开展各项安全活动2020__年初，组织开展冬季及元旦、春节、“一节两会”期间安全生产大检查活动，做好元旦、春节、“两会”和冬季安全生产工作。依照__市安监局、__港经济区安监分局发布的20__年度安全生产监督检查工作计划，以及__港经济开发区安全生产委员会20__年度安全生产工作计划，规划公司20__年度安全生产目标及安全生产工作计划。开展春季暨“五一”期间安全生产大检查工作，按照“一岗双责、齐抓共管”的要求，坚持“管生产必须管安全”的原则，严肃处理各项违章、违纪行为，推进建立隐患排查治理体系和安全预防控制体系，有产厂区重要部位都设了安全警示牌、危险因素告知牌、事故急救处路牌、宣传牌。在各分厂设立“宣传栏”。

三、20__年全年进行新员工安全教育约20__人次，依据《安全生产教育管理制度》对每位员工建立个人档案，以“一人一档”的机制记录员工在公司生产过程中的各项行为。组织开展“强化红线意识，促进安全发展”为主题的“安全月”活动以及11月份“消防月”活动等。各分厂利用班前班后会和其他宣传手段，强化了职工的安全意识。同时加强安全知识学习，提高了全员安全意识，使安全理念深入人心，做到了人人讲安全、处处讲安全。

四、加强隐患排查工作根据生产实际情况，结合各项活动要求，安全管理部不定期组织安全生产事故隐患排查，对厂区

生产环境、设备等安全检查，随时抽查现场安全生产情况，并定期组织开展安全生产专项检查活动，对存在的不安全因素要求及时整改，对现场安全隐患排查共计__余项，对所有隐患下达“整改通知单”责令限期进行整改，并组织进行了复查形成了闭环。

五、强化现场违章作业、违反操作规程、违反劳动纪律的管理工作纵观全国以及公司历次工伤事故、生产事故的发生，其大部分都是由于不正确的操作、责任者违章没有按照相关规定进行而引起的。抓好人的不安全行为是安全管理工作的基础，强化“三违”查处力度是安全管理的有效手段。在全体安全管理人员的共同监管下，狠抓“三违”行为，严惩违章人员。20__年共计查处违章人员__人次，累计考核金额__元(含事故责任考核和二期外协单位考核)工作现场“三违”情况得到了明显改善。

六、各类体系审核“安全生产标准化”三级升二级评审，依__市安监局要求，我公司要进行“安全生产标准化”三级升二级评审，安全管理部依照标准化要求，严格规范记录台帐以及生产现场，烧结、炼铁、炼钢、轧钢等四个分厂依照规范要求坚持安全标准化建设工作，持续推进各项标准化标准内容，经省专家组评审，我公司高分一次通过二级评审，但是我们需要进一步完善评审过程中检查出的扣分项，使安全管理规范、有序、合理，并持续跟进。积极配合公司“职业健康安全管理体系、环境管理体系”认证复审等重大事项，确保了安全环保体系一次通过。

七、安全事故情况及安全现状20__年，全年共发生重伤事故__起，亡人事故__起、火灾事故__起、其中轧钢厂有重伤__起，微伤__起;烧结厂亡人事故__起、火灾事故__起、微伤事故__起;(外委亡人责任事故__起，分别为__事故)自进入20__年以来，安全形势用多灾多难形容一点都不为过，究其原因存在以下几点：部分单位没能严格落实主体责任和逐级负责制，安全负责制执行环节严重卡壳分解不下去，部分基层管理者把对

安全生产的重视喊在嘴上，写在纸上，挂在墙上，就是不能见诸在行动上，说起来重要，干起来次要，忙起来不要，出了事故再要的现象很严重，出了小微伤事故瞒而不报谎报迟报，不按照事故四不放过原则进行调查、分析和处理，致使责任人没受到处理，广大职工没受到教育得过且过，导致事故重复发生，其次，职工流动性太大，新职工上岗前都未进行岗前实习培训，并且95%以上人员都未接触过冶金钢铁行业工作，经过三天的安全教育培训后就直接上岗定岗，导致多频次出现操作失误引发安全事故，个别单位基层领导和中层领导更换流动频繁，个别单位人员争权夺势，勾心斗角，不能全身心的把精力放在工作管理中去，也是事故多发的次要原因。安全工作需要全员参与齐抓共管，思想以职能部门代管包管是大错而特错，此观念不除，安全无保障。从公司将近一年来发生的事故来看，究其原因，几乎毫不例外的存在着主体责任落实不到位的问题，而主体责任的落实关键在于中层干部是不是以公司利益高于一切为准则，责任心很关键。安全工作是企业生存与发展的基础。全国无数事例表明，企业不消灭事故，事故终归要消灭企业，所以我们必须严格落实主体责任，强化“一岗双责”管生产必须管安全，健全制度、加强培训、落实责任，推进安全标准化建设，提高安全管理水平，贯穿“以人为本，生命至上，生命红线不可逾越”的崇高理念，改变被动的要我安全，向主动的我要安全去转变。

研究院工作年度总结篇九

经理是公司的日常经营管理和行政事务的负责人，由董事会决定聘任或者解聘。经理对董事会负责，可由董事和自然人股东充任，也可由非股东的职业经理人充任。今天本站小编给大家整理了营销经理年度工作总结，希望对大家有所帮助。

在这里说明一下，为东风越野车公司配套的产品是我司给长丰猎豹供应的hs-710v及hs-928b为其做配套主要是考虑到宣

传公司产品的需要，因东风越野研发的“东风悍马”及“东风铁甲”军用越野车影响力比较大。因其销量微小，在下面的总结中，将不做介绍。

第一季度办事处各市场所做的工作：

1. 维护老产品老市场方面：我司在十堰这里的配套老产品为hs-180v(包含主机、天线、扬声器)，由于在过去的几年中，此产品三包索赔金额比较大(20xx年索赔金额为：53万)，加之去年降价之后主机的价格为85.63元(不含税，下同)，经公司价格评审利润率为0，虽然如此，去年公司在十堰办事处的督促下，对hs-180v的电路进行了改版设计(由原先手工插件改为smt/ai)产品性能比原先有了比较大的改善，因此公司仍然决定继续供应，但不主动追求市场份额的扩大，原因如下：

b. 公司的价格与竞争对手相比无任何优势；

c. hs-528v已开始逐步取代hs-180v产品结构升级应在20xx年完成，按照此进度逐步减少hs-180v的供应量，扩大新产品的供应量。

考虑到以上因素，在第一季度，十堰办事处基本上只是按照其确定的份额供应老产品hs-180v努力配合好其生产计划。

2. 新产品新市场开拓方面的工作：

1) 新产品方面：考虑到hs-528v主机在20xx年11月才批量供货，在此也把它作为新产品，加上已经开始进行的d310项目(包含收放机cdvcdvd及天线、扬声器等)，十堰办事处的新产品主要有3个，下面分别给予介绍：

汽车电子有限公司(以下简称“十堰凯歌”)已开发出同样的产品，并于去年供应了800台(直供路线)，现在其正在紧密动

作，准备再次进入配套体系，十堰办事处主要针对此情况给其设置门槛障碍。但是其价格为220.17元，我司价格为239.32元，相对而言，其成本优势比较大，如果采购三科的降本压力持续增加，而我司的产品又不降价的话，其进入配套路线是迟早的事。

b. d310项目的hs-t1886收放机，由于第一轮试制下来，发现的问题比较多，十堰办事处也将此信息及时地反馈给公司，现在公司方面的答复是在4月20日之前将基本解决好这些问题。

c. d310项目的hs-t2121收放机，第一轮试制下来发现的问题现在基本上只剩下一个——面板灯光问题(东风商用车公司技术中心要求背景灯及按键灯光都为波长为470nm的蓝光)，因此机原先灯光都是绿色，现改为蓝光的话要加上许多发光二极管，电路要重新设计，重新开模，可能成本也要上去，时间节点能否保证也还是一个未知数。

2) 新市场开拓方面：东风特种车身厂属于东风集团下面的东风实业有限公司，和东风商用车公司是相互独立的，其年产量大约为40000-50000，收放机主要由十堰振鸿铭工贸公司及东风天成工贸公司2家进行配套，我个人比较看好这个市场，但是更加需要总部和领导的支持。

一、本年度工作总结

20xx年即将过去，在这将近一年的时间中我通过努力的工作，也有了一点收获，临近年终，我感觉有必要对自己的工作做一下总结。目的在于吸取教训，提高自己，以至于把工作做的更好，自己有信心也有决心把明年的工作做的更好。下面我对一年的工作进行简要的总结。

我是今年十月份到公司工作的，同时开始组建销售部，进入公司之后我通过不断的学习产品知识，收取同行业之间的信息和积累市场经验，现在对预付费储值卡市场有了一个深入

的认识和了解。可以清晰、流利的应对客户所提到的各种问题，准确的把握客户的需要，良好的与客户沟通，逐渐取得客户的信任。所以经过努力，也取得了几个成功的客户资源，一些优质客户也逐渐积累到了一定程度，对市场的认识也有一个比较透明的掌握。在不断的学习产品知识和积累经验的同时，自己的能力，业务水平都比以前有了一个较大幅度的提高。

虽然之前一直在从事销售的相关工作，有一定的销售知识与经验，但比较优秀的成功的销售管理人才，还是有一定距离的。本职工作做得不好，感觉自己还停留在一个销售人员的位置上，对销售人员的培训，指导力度不够，影响销售部的销售业绩。

二. 部门工作总结

在将近三个月的时间中，经过销售部全体员工共同的努力，讨论制定销售各环节话术，公司产品的核心竞争优势，公司宣传资料《至客户的一封信》，为各媒体广告出谋划策，提出“万事无忧德行天下”的核心语句，使我们公司的产品知名度在太原市场上渐渐被客户所认识。部门全体员工累计整理黄页资料五千余条，寄出公司宣传资料三千余封，不畏严寒，在税务大厅，高新区各个写字楼进行陌生拜访，为即将到来的疯狂销售旺季打好了基础做好了准备。团队建设方面，制定了详细的销售人员考核标准，与销售部运行制度，工作流程，团队文化等。这是我认为我们做的比较好的方面，但在其他方面在工作中我们做法还是存在很大的问题。

从销售部门销售业绩上看，我们的工作做的是不好的，可以说是销售做的十分的失败。

客观上的一些因素虽然存在，在工作中其他的一些做法也有很大的问题，主要表现在

1)销售工作最基本的客户访问量太少。销售部是今年十月中旬开始工作的，在开始工作到现在有记载的客户访问记录有210个，加上没有记录的概括为230个，一个月的时间，总体计算五个销售人员一天拜访的客户量2个。从上面的数字上看我们基本的访问客户工作没有做好。

2)沟通不够深入。销售人员在与客户沟通的过程中，不能把我们公司产品情况十分清晰的传达给客户，了解客户的真正想法和意图;对客户提出的某项建议不能做出迅速的反应。在传达产品信息时不知道客户对我们的产品有几分了解或接受的什么程度，在被拒绝之后没有二次追踪是一个致命的失误。

3)工作没有一个明确的目标和详细的计划。销售人员没有养成一个写工作总结和计划的习惯，销售工作处于放任自流的状态，从而引发销售工作没有一个统一的管理，工作时间没有合理的分配，工作局面混乱等各种不良的后果。

4)新业务的开拓不够，业务增长小，个别业务员的工作责任心和工作计划性不强，业务能力还有待提高。

三. 市场分析

现在太原消费卡市场品牌很多，但主要也就是那几家公司，现在我们公司的产品从产品质量，功能上属于上等的产品。表面上各家公司之间竞争是激烈的，我公司的出现更是加剧了这一场竞争战。但冷静下来仔细分析，我公司的核心竞争力，例如发卡资金的监管，山西省境外商户的数量与质量，以及我公司雄厚的资金实力与优质的客户资源，都是其他公司无法比拟的。

在太原市场上，消费卡产品品牌众多，但以我公司雄厚的实力为平台，加以铺天盖地的宣传态势，以及员工锲而不舍的工作劲头，在明年的消费卡市场取得大比例的市场占有率已

成定局，打造山西省业内的第一品牌指日可待。

市场是良好的，形势是严峻的。在太原消费卡市场可以用这一句话来概括，在技术发展飞快地今天，明年是大有作为的一年，假如在明年一年内没有把销售做好，没有抓住这个机遇，我们很可能失去这个蓬勃发展的机会。

四. 20xx年工作计划

在明年的工作规划中下面的几项工作作为主要的工作来做：

1) 建立一支熟悉业务，而相对稳定的销售团队。

人才是企业最宝贵的资源，一切销售业绩都起源于有一个好的销售人员，建立一支具有凝聚力，合作精神的销售团队是企业的根本。在明年的工作中建立一个和谐，具有杀伤力的团队作为一项主要的工作来抓。团队扩大建设方面，初步预计明年的销售人力达到十五人。组建两支销售小组，分别利用不同渠道开展销售工作。

2) 完善销售制度，建立一套明确系统的业务管理办法。

销售管理是企业的老大难问题，销售人员出勤，见客户处于放任自流的状态。完善销售管理制度的目的是让销售人员在工作中发挥主观能动性，对工作有高度的责任心，提高销售人员的主人翁意识。强化销售人员的执行力，从而提高工作效率。

3) 培养销售人员发现问题，总结问题，不断自我提高的习惯。

培养销售人员发现问题，总结问题目的在于提高销售人员综合素质，在工作中能发现问题总结问题并能提出自己的看法和建议，业务能力提高到一个新的档次。

4) 建立新的销售模式与渠道。

把握好现有的保险公司与证券公司这一金融行业渠道，做好完善的计划。同时开拓新的销售渠道，利用好公司现有资源做好电话销售与行销之间的配合。

5) 销售目标

今年的销售目标最基本的是做到月月都有进帐的单子。根据公司下达的销售任务，把任务根据具体情况分解到每月，每周，每日；以每月，每周，每日的销售目标分解到各个销售人员身上，完成各个时间段的销售任务。并在完成销售任务的基础上提高销售业绩。销售部内部拟定20xx年全年业绩指标一千五百万。我将带领销售部全体同仁竭尽全力完成目标。

今后，在做出一项决定前，应先更多的考虑公司领导的看法和决策，遵守领导对各项业务的处理决断。工作中出现分歧时，要静下心来互相协商解决，以达到一致的处理意见而后开展工作。今后，只要我能经常总结经验教训、发挥特长、改正缺点，自觉把自己置于公司组织和客户的监督之下，勤奋工作，以身作则。我相信，就一定能有一个更高、更新的开始，也一定能做一名合格的管理人员。

20xx年我部门工作重心主要放在开拓市场，选取渠道和团队建设方面。当下打好20xx年公司销售开门红的任务迫在眉睫，我们一定全力以赴。

我认为公司明年的发展是与整个公司的员工综合素质，公司的指导方针，团队的建设，个人的努力是分不开的。提高执行力的标准，建立一个良好的销售团队和有一个好的工作模式与工作习惯是我们工作的关键。

在公司工作了很多年了，从一个小小的业务员走到现在公司销售经理的位置，付出了多少努力和汗水，也许只有我自己

知道了。不过我可以这样说，我付出的努力是常人的几倍，我才在自己的工作岗位上取得了一定的成功。

这一年走过来，酸甜中夹杂着汗水，努力和付出就会有回报，对我来说，在过去的一年取得的成绩还是很不错的，我觉得自己做的还是很好的。

自己200*年销售工作，在公司经营工作领导魏总的带领和帮助下，加之全组成员的鼎力协助，自己立足本职工作，恪尽职守，兢兢业业，任劳任怨，截止0*年12月24日，0*年完成销售额1300000元，起额完成全年销售任务的60%，货款回笼率为80%，销售单价比去年下降了10%，销售额和货款回笼率比去年同期下降了12%和16%。现将全年来从事销售工作的心得和感受总结如下：

一、 切实落实岗位职责，认真履行本职工作。

作为一名销售经理，自己的岗位职责是：

- 1、千方百计完成区域销售任务并及时催回货款；
- 2、努力完成销售管理办法中的各项要求；
- 3、负责严格执行产品的出库手续；
- 4、积极广泛收集市场信息并及时整理上报领导；
- 5、严格遵守厂规厂纪及各项规章制度
- 6、对工作具有较高的敬业精神和高度的主人翁责任感；
- 7、完成领导交办的其它工作。

岗位职责是职工的工作要求，也是衡量销售经理工作好坏的标准，自己始终以岗位职责为行动标准，从工作中的一点一

滴做起，严格按照职责中的条款要求自己的行为，在业务工作中，首先自己能从产品知识入手，在了解技术知识的同时认真分析市场信息并适时制定营销方案，其次自己经常同其它销售经理勤沟通、勤交流，分析市场情况、存在问题及应对方案，以求共同提高。在日常的事务工作中，自己能积极着手，在确保工作质量的前提下按时完成任务。

总之，通过实践证明作为销售经理技能和业绩至关重要，是检验销售经理工作得失的标准。今年由于举办奥运会四个月限产的影响，加之自己对市场的瞬息万变应对办法不多而导致业绩欠佳。

二、 明确客户需求，主动积极，力求保质保量按时供货。

工作中自己时刻明白销售经理必须有明确的目地，一方面积极了解客户的意图及需要达到的标准、要求，力争及早准备，在客户要求的期限内供货，另一方面要积极和客户沟通及时了解客户还款能力，考虑并补充完善。

三、 正确对待客户投诉并及时、妥善解决。

销售是一种长期循序渐进的工作，而产品缺陷普遍存在，所以销售经理应正确对待客户投诉，视客户投诉如产品销售同等重要甚至有过之而无不及，同时须慎重处理。自己在产品销售的过程中，严格按照公讣制定销售服务承诺执行，在接到客户投诉时，首先应认真做好客户投诉记录并口头做出承诺，其次应及时汇报领导及相关部门，在接到领导的指示后会同相关部门人员制订应对方案，同时应及时与客户沟通使客户对处理方案感到满意。

四、 认真学习我厂产品及相关产品知识，依据客户需求确定代理的产品品种。

熟悉产品知识是搞好销售工作的前提。自己在销售的过程中

同样注重产品知识的学习，对公司生产的涂料产品的用途、性能、参数基本能做到有问必答、必答，对相关部分产品基本能掌握用途、价格和施工要求。